



INSTITUTO DE IDIOMAS

CONECTA, APRENDE, TRASCIENDE.

POLÍTICA DE RETRACTO Y REVERSIÓN DE PAGOS

ILI INSTITUTO DE IDIOMAS

“Transparencia, confianza y protección
para nuestros estudiantes.”



DERECHO
DE RETRACTO



REVERSIÓN
DE PAGOS



SOLICITUD
FORMAL



TIEMPOS DE
RESPUESTA



PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR



ATENCIÓN AL
ESTUDIANTE



EN ILI FORMAMOS PERSONAS
QUE **INSPIRAN, TRANSFORMAN**
Y **DEJAN HUELLA.**



PUTUMAYO

TODAS NUESTRAS SEDES,
UN MISMO PROPÓSITO.



INTERNATIONAL LANGUAGE INSTITUTE - ILI MOCOA Speak English Now! Resolución N° 5338 diciembre de 2017 NIT. 1124856686-7	CÓDIGO	ILI-PA-POLI-003
	VERSION	No.1
	FECHA DE APROBACIÓN	15/05/2026
POLÍTICA DE RETRACTO Y REVERSIÓN DE PAGOS		

POLÍTICA DE RETRACTO Y REVERSIÓN DE PAGOS

INTERNATIONAL LANGUAGE INSTITUTE – ILI

NIT: 1124856686-7

1. PRESENTACIÓN

INTERNATIONAL LANGUAGE INSTITUTE – ILI, institución de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, comprometida con la prestación de servicios educativos de calidad, la transparencia en sus relaciones comerciales y la protección de los derechos de sus estudiantes, padres de familia, acudientes y demás usuarios, adopta la presente **Política de Retracto y Reversión de Pagos**, en cumplimiento de lo establecido en la Constitución Política de Colombia, la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), el Decreto 587 de 2016, la Ley 527 de 1999, el Decreto 1074 de 2015 y las demás disposiciones legales que regulan la protección al consumidor y el comercio electrónico en Colombia.

Esta política tiene como finalidad establecer las condiciones, procedimientos, derechos y obligaciones aplicables al ejercicio del derecho de retracto y a las solicitudes de reversión de pagos efectuados por los usuarios de los servicios ofrecidos por INTERNATIONAL LANGUAGE INSTITUTE – ILI, garantizando un trámite transparente, oportuno y conforme con la legislación vigente.

Para resolver inquietudes relacionadas con esta política, los usuarios podrán comunicarse a través de los siguientes canales de atención:

Dirección: Calle 14 No. 12-42, Mocoa – Putumayo

Teléfono: (+57) 312 487 4666

Correo electrónico: info@idiomasili.com

INTERNATIONAL LANGUAGE INSTITUTE - ILI MOCOCA Speak English Now! Resolución N° 5338 diciembre de 2017 NIT. 1124856686-7	CÓDIGO	ILI-PA-POLI-003
	VERSION	No.1
	FECHA DE APROBACIÓN	15/05/2026
POLÍTICA DE RETRACTO Y REVERSIÓN DE PAGOS		

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, condiciones, requisitos y procedimientos mediante los cuales los estudiantes, padres de familia, acudientes, clientes o usuarios de INTERNATIONAL LANGUAGE INSTITUTE – ILI podrán ejercer el derecho de retracto o solicitar la reversión de pagos, garantizando el cumplimiento de la normatividad colombiana vigente sobre protección al consumidor y comercio electrónico.

3. ALCANCE

La presente política aplica a todos los estudiantes, padres de familia, acudientes, clientes y usuarios que contraten programas de formación, cursos, matrículas, inscripciones, servicios académicos o cualquier otro servicio ofrecido por INTERNATIONAL LANGUAGE INSTITUTE – ILI, tanto de manera presencial como mediante canales virtuales, electrónicos o cualquier otro medio de contratación permitido por la ley.

Esta política regula las condiciones bajo las cuales podrán presentarse solicitudes de retracto o reversión de pagos respecto de los servicios ofrecidos por la institución, así como los procedimientos internos para su atención y respuesta.

4. MARCO NORMATIVO

La presente política se fundamenta en las siguientes disposiciones legales:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor.
- Decreto 587 de 2016.
- Ley 527 de 1999.
- Decreto 1074 de 2015.
- Ley 1581 de 2012 sobre Protección de Datos Personales.
- Demás normas que adicionen, modifiquen o sustituyan las anteriores.

5. DEFINICIONES

Consumidor: Persona natural o jurídica que adquiere o utiliza los servicios educativos ofrecidos por INTERNATIONAL LANGUAGE INSTITUTE – ILI como destinatario final.

INTERNATIONAL LANGUAGE INSTITUTE - ILI MOCOCA Speak English Now! Resolución N° 5338 diciembre de 2017 NIT. 1124856686-7	CÓDIGO	ILI-PA-POLI-003
	VERSION	No.1
	FECHA DE APROBACIÓN	15/05/2026
POLÍTICA DE RETRACTO Y REVERSIÓN DE PAGOS		

Derecho de Retracto: Facultad otorgada por la Ley 1480 de 2011 al consumidor para resolver unilateralmente determinados contratos celebrados mediante métodos no tradicionales o a distancia, dentro del término legal establecido.

Pago Electrónico: Pago efectuado mediante tarjeta débito, tarjeta crédito, PSE, transferencia electrónica u otro mecanismo electrónico autorizado.

Reversión del Pago: Derecho del consumidor para solicitar la devolución del dinero pagado mediante mecanismos electrónicos cuando se configure alguna de las causales previstas en la legislación colombiana.

Servicio Académico: Programas de formación, cursos, diplomados, capacitaciones, asesorías académicas y demás servicios educativos ofrecidos por INTERNATIONAL LANGUAGE INSTITUTE – ILI.

6. DERECHO DE RETRACTO

El derecho de retracto procederá únicamente respecto de los contratos celebrados mediante métodos no tradicionales o a distancia, o en aquellos casos previstos en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, siempre que el servicio contratado no haya comenzado a ejecutarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración del contrato.

El consumidor podrá ejercer este derecho dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración del contrato o a la realización del pago.

Para que proceda el retracto deberán cumplirse todas las siguientes condiciones:

- El estudiante no deberá haber iniciado clases presenciales o virtuales.
- El programa académico no deberá haber comenzado.
- No deberán haberse habilitado accesos a plataformas virtuales, aulas digitales o contenidos académicos.
- No deberán haberse entregado materiales académicos personalizados o de uso exclusivo del estudiante.
- La solicitud deberá presentarse dentro del término legal establecido.

Cuando proceda el derecho de retracto, INTERNATIONAL LANGUAGE INSTITUTE – ILI realizará la devolución del dinero pagado dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que el consumidor ejerza este derecho, de conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

INTERNATIONAL LANGUAGE INSTITUTE - ILI MOCOCA Speak English Now! Resolución N° 5338 diciembre de 2017 NIT. 1124856686-7	CÓDIGO	ILI-PA-POLI-003
	VERSION	No.1
	FECHA DE APROBACIÓN	15/05/2026
POLÍTICA DE RETRACTO Y REVERSIÓN DE PAGOS		

7. CASOS EN LOS CUALES NO PROCEDE EL DERECHO DE RETRACTO

No procederá el derecho de retracto cuando se configure cualquiera de las excepciones previstas en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, especialmente cuando:

- El estudiante haya iniciado clases presenciales o virtuales.
- El servicio académico haya comenzado a ejecutarse.
- Se hayan habilitado accesos a plataformas virtuales.
- Se hayan entregado materiales académicos personalizados o contenidos digitales de uso individual.
- El servicio haya sido prestado parcial o totalmente.
- Exista disposición legal que excluya expresamente el derecho de retracto.

8. REVERSIÓN DE PAGOS

Los usuarios podrán solicitar la reversión de pagos efectuados mediante tarjeta débito, tarjeta crédito, PSE u otros mecanismos electrónicos autorizados cuando ocurra cualquiera de las siguientes situaciones:

- Fraude en la transacción.
- Operación no solicitada.
- Suplantación del consumidor.
- Cobro duplicado.
- Error en el valor cobrado.
- Operación no autorizada por el titular del medio de pago.

La solicitud deberá presentarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al momento en que el consumidor tuvo conocimiento del hecho que originó la reclamación.

De conformidad con el Decreto 587 de 2016, el consumidor deberá presentar simultáneamente la solicitud de reversión ante INTERNATIONAL LANGUAGE INSTITUTE – ILI y ante la entidad financiera, el emisor del instrumento de pago o el administrador del sistema de pago electrónico, según corresponda.

9. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR EL RETRACTO O LA REVERSIÓN DEL PAGO

La solicitud podrá presentarse por cualquiera de los siguientes medios:

INTERNATIONAL LANGUAGE INSTITUTE - ILI MOCOCA Speak English Now! Resolución N° 5338 diciembre de 2017 NIT. 1124856686-7	CÓDIGO	ILI-PA-POLI-003
	VERSION	No.1
	FECHA DE APROBACIÓN	15/05/2026
POLÍTICA DE RETRACTO Y REVERSIÓN DE PAGOS		

- Correo electrónico institucional.
- Atención presencial en las instalaciones de INTERNATIONAL LANGUAGE INSTITUTE – ILI.
- Comunicación escrita dirigida a la Dirección Administrativa.
- Línea telefónica institucional.

La solicitud deberá contener como mínimo:

- Nombre completo del solicitante.
- Tipo y número de documento de identidad.
- Dirección, teléfono y correo electrónico.
- Descripción clara de la solicitud.
- Fecha de la transacción.
- Valor pagado.
- Medio de pago utilizado.
- Número de comprobante o referencia de la transacción, cuando exista.
- Copia del soporte del pago.
- Evidencias que sustenten la reclamación, cuando sea aplicable.

10. PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN

Una vez verificada la procedencia del retractor o de la reversión del pago, INTERNATIONAL LANGUAGE INSTITUTE – ILI efectuará la devolución mediante el mismo medio utilizado para realizar el pago o, cuando ello sea técnica o legalmente posible y exista acuerdo con el consumidor, mediante transferencia bancaria a nombre del titular de la transacción.

La institución podrá solicitar la documentación necesaria para verificar la identidad del solicitante y prevenir fraudes o suplantaciones.

11. RESPUESTA A LAS SOLICITUDES

INTERNATIONAL LANGUAGE INSTITUTE – ILI analizará cada solicitud de manera individual y emitirá respuesta motivada dentro de los términos establecidos por la legislación colombiana vigente.

Cuando sea necesario solicitar información adicional para resolver la solicitud, los términos de respuesta se suspenderán hasta que el usuario aporte la documentación requerida.

INTERNATIONAL LANGUAGE INSTITUTE - ILI MOCOCA Speak English Now! Resolución N° 5338 diciembre de 2017 NIT. 1124856686-7	CÓDIGO	ILI-PA-POLI-003
	VERSION	No.1
	FECHA DE APROBACIÓN	15/05/2026
POLÍTICA DE RETRACTO Y REVERSIÓN DE PAGOS		

12. RESPONSABILIDADES DEL USUARIO

El solicitante deberá:

- Suministrar información veraz, completa y actualizada.
- Presentar la solicitud dentro de los términos establecidos por la ley.
- Aportar los documentos y soportes requeridos.
- Atender oportunamente los requerimientos adicionales efectuados por la institución.
- Actuar de buena fe durante todo el trámite.

13. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La información suministrada durante los procesos de retracto y reversión de pagos será tratada conforme a la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y la Política de Tratamiento de Datos Personales vigente de INTERNATIONAL LANGUAGE INSTITUTE – ILI.

Los datos personales serán utilizados exclusivamente para gestionar la solicitud presentada, verificar la identidad del solicitante, dar cumplimiento a obligaciones legales y garantizar la seguridad de las operaciones.

14. MODIFICACIONES DE LA POLÍTICA

INTERNATIONAL LANGUAGE INSTITUTE – ILI podrá modificar la presente Política de Retracto y Reversión de Pagos cuando sea necesario para ajustarse a cambios normativos, decisiones administrativas o mejoras en los procesos institucionales.

La versión vigente será publicada y estará disponible para consulta a través de los canales oficiales de la institución.

15. VIGENCIA

La presente Política de Retracto y Reversión de Pagos entra en vigencia a partir de su aprobación por la Dirección de INTERNATIONAL LANGUAGE INSTITUTE – ILI y permanecerá vigente hasta que sea modificada o sustituida por una nueva versión.